

## PUUPELLETTIN TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE 2022

### 1. Soveltaminen

Nämä ehdot koskevat kuluttajansuojalain tarkoitetun kuluttaja-asiakkaan (Ostaja) ja Neova Oy:n (Myyjä) välisiä kuluttajansuojalain tarkoittamia etämyyntisopimuksia, joilla Ostaja ostaa puupellettiä pääasiassa yksityistä taloutta varten. Ehdot koskevat soveltuvin osin myös niitä toimituksia, joissa Ostaja noutaa tuotteet Myyjän varastosta, mutta joissa kauppasopimus on tehty lain tarkoittamana etämyyntinä.

Näillä toimitusehdoilla ei rajoiteta kuluttajansuojalain 5 luvun mukaisia Ostajan oikeuksia tai Myyjän velvollisuuksia.

### 2. Tilausmäärä, hinta, toimitusaika ja maksuehdot

Kauppan kohteena olevien tuotteiden määrä ja hinta (euroa / tonni tai euroa / säkki) sovitaan tilauksen yhteydessä ja ilmoitetaan Ostajalle toimitettavassa tilausvahvistuksessa. Pellettien toimitusta koskevan sopimuksen (Sopimus) katsotaan syntyneen, kun sopijapuolek ovat allekirjoittaneet kirjallisen sopimuksen tai kun Myyjä on lähettänyt Ostajalle tilausvahvistuksen, jossa on yksilöity pellettien toimitustapa, määrä ja hinta.

Ellei hintaa ole sovittu, noudatetaan Myyjän kulloinkin voimassa olevaa tilauspäivän hintaa. Hinnat perustuvat Myyjän puupellettien yleisiin etämyyntissä sovellettaviin hinnoitteluperusteisiin ja ne ovat voimassa toistaiseksi.

Myyjästä riippumattomista syistä aiheutuneista lisätöistä Myyjä veloittaa Ostajalta 70 euroa/h (sis. arvonlisäveron).

Irtopellettitoimituksissa toimitusaika on noin 14 päivää. Toimitusaika lasketaan tilauspäivää seuraavasta päivästä. Kuljetustilanteesta riippuen toimitus voi tapahtua myös tätä aikataulua nopeammin.

Erikoisjakelualueella (Lapin, Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson maakunta) toimitusaika on noin 21 päivää. Toimitusaika lasketaan alkaen tilauspäivää seuraavasta päivästä. Kuljetustilanteesta riippuen toimitus voi tapahtua myös tätä aikataulua nopeammin. Erikoisjakelualueelle kuuluvat seuraavat kunnat: Enontekiö, Inari, Kemi, Kemijärvi, Keminmaa, Kittilä, Kolari, Muonio, Pelkosenniemi, Pello, Posio, Ranua, Rovaniemi, Salla, Savukoski, Simo, Sodankylä, Tervola, Tornio, Utsjoki, Ylitornio, Lappeenranta, Imatra, Ruokolahti, Parikkala, Taipalsaari, Luumäki, Savitaipale, Rautjärvi, Lemi, Kotka, Hamina, Pyhtää, Virolahti ja Miehikkälä.

Säkkipellettitoimituksissa toimitusaika on noin 14 päivää. Toimitusaika lasketaan tilauspäivää seuraavasta päivästä.

Irtopelletin tarkempi toimitusajankohta ilmoitetaan Ostajalle ennen toimitusta puhelimitse tai tekstiviestillä. Myyjä ei vastaa vahingoista, jotka aiheutuvat Ostajan antamista virheellisistä tai puutteellisista tiedoista. Myyjä ei myöskään ole vastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat tuotteen virheellisestä varastoinnista, käsittelystä tai Ostajan säiliöiden epäpuhtauksista.

Noutotilauksen ja tehtaalta noudon välissä on vähintään kolme päivää. Päivällä tarkoitetaan päiviä maanantai – perjantai, lukuun ottamatta arkipäiville osuvia pyhäpäiviä.

Lasku on maksettava viimeistään siihen merkittynä eräpäivänä / osamaksu eräpäivinä. Viivästyneistä maksuista peritään korkolain mukaista viivästyskorkoa

### 3. Toimituksen yleiset edellytykset ja toimitusehto

Irtopelletin Myyjä toimittaa Ostajan pellettivarastoon / siiloon tai muuhun Ostajan osoittamaan paikkaan. Ostajan on oltava toimituksen aikana paikalla tai tavoitettavissa puhelimitse. Ostajan tulee antaa myyjälle riittävät tiedot ja ohjeet pellettien toimituspaikasta; osoite, yhteystiedot ja ajo-ohjeet.

Ostaja vastaa siitä, että tilattu määrä sopii pellettivarastoon / -siiloon. Irtopelletin ylitäyttötilanteessa on Ostajan pystyttävä osoittamaan ylimääräiselle pelletille tyhjennyspaikka.

Myyjällä on oikeus poiketa irtopellettitoimituksessa enintään 10 % tilauksen mukaisesta määrästä niin, että toimitettu määrä on tilauksen mukaista pienempi tai suurempi. Laskutus perustuu tilausvahvistuksessa ilmoitettuun yksikköhintaan (euroa / tonni), vaikka toimitusmäärä poikkeaisi tilatusta määrästä.

Säkkipellettit Myyjä toimittaa Ostajan osoittamaan paikkaan tasaiselle alustalle ajoneuvon viereen. Ostajan on oltava toimituksen aikana paikalla tai

tavoitettavissa puhelimitse. Ostajan tulee antaa myyjälle riittävät tiedot ja ohjeet pellettien toimituspaikasta; osoite, yhteystiedot ja ajo-ohjeet.

Puupelletin toimituspaikkaan tulee olla esteetön pääsy. Ostaja vastaa siitä, että tie on vähintään 3,5 m leveä ja vapaa ajokorkeus on ainakin 4,5 m (ilman oksia) ja että tie kantaa raskaan kuorma-auton (RT 98-10915 ajoväylät, hitaasti liikennöitävät). Kuljetusliikkeellä ja Myyjällä on oikeus olla toimittamatta tilattua pellettiä, mikäli painesäiliöautolla ei ole esteetöntä ja turvallista pääsyä purkupaikalle tai mikäli purkupaikalla on turvallisuuden vaarantavia puutteita. Mahdolliset routavauriot, pehmeät tiet ja kelirikot vaikeuttavat ja hidastavat pellettien jakelua, joten Ostajan tulee mahdollisuuksien mukaan ilmoittaa niistä tilauksen yhteydessä.

Talvella lumi tulee olla aurattu ja tie hiekoitettu. Toimituksen edellytyksenä on, että Ostajan toimituspaikka on näissä mainittujen vaatimusten mukainen. Myyjä ei vastaa kuljetusten mahdollisista tiestölle tai pihalle aiheuttamista vahingoista, kuten tiestön painumisesta.

Kuljetusliikkeellä ja Myyjällä on oikeus kieltäytyä toimittamasta pellettiä, mikäli Ostajan laitteisto (standardin mukainen täyttöyhte, poistoputki, purkutaso) ei ole määräysten mukaisessa kunnossa tai on puutteellinen. Esimerkiksi täyttöyhteen suu ei saa olla 1,3 metriä korkeammalla. Ylempänä oleva täyttöyhte vaatii kiinteän työskentelytason.

Toimitusehdoissa noudatetaan TOP (nimetty toimituspaikka) FINNTERMS 2001 -ehtoja. Mikäli on sovittu, että Ostaja noutaa pellettit Myyjän varastosta, noudatetaan FCA (nimetty lähtöpaikka) FINNTERMS 2001 -ehtoja. (<http://www.logistiikanmaailma.fi/sopimukset/toimituslausekkeet/finnterms/>).

Toimituksen edellytyksenä on, että Ostajan pellettivarasto / siilo on näissä ehdoissa (kts. kohta 4.2) mainittujen vaatimusten mukainen.

Ostaja vastaa, että täyttöyhteen pään tulee olla vapaana (ei tulppaa tms.) ja poistoputken pölypussin tulee olla asennettu valmiiksi.

Turhasta käynnistä veloitetaan käyntimaksu 70 euroa (sis. arvonlisäveron).

### 4. Irtotoimitukset

#### 4.1. Pellettien käsittely ja toimitustapa

Pellettejä on käsiteltävä huolellisesti, jotta niiden rakenne ei rikkoutuisi toimituksen yhteydessä ja jotta hienoainesta syntyisi mahdollisimman vähän. Irtopelletit toimitetaan puhallusautolla. Määrä mitataan puhallusautossa olevalla punnitsemisjärjestelmällä tai autovaa'alla tehtaalla. Irtotoimitus tapahtuu yksityisasiakkaille puhallusautolla. Pellettit siirretään paineilman avulla puhallusautosta Ostajan pellettivarastoon täyttöputkeen liitettyä letkua pitkin. Ostaja vastaa pellettivaraston rakenteen riittävästä kestävytydestä sekä ylimääräilman poistamisesta. Ylimääräilma johdetaan pois kiinteästi asennetulla varaston poistoilmaputkella. Myyjällä on oikeus kieltäytyä puhaltamasta pellettejä, mikäli toimitusta hoitavan henkilön arvion mukaan pölyn leviämistä ei ole riittävästi estetty.

#### 4.2. Pellettivarastoa koskevat vaatimukset

Tuotteen fyysiset ominaisuudet ja muoto muuttuvat, jos tuote joutuu kosketuksiin veden, lumen ja jään kanssa. Tuote hajoaa kostuessaan puruksi ja menettää ominaisuutensa. Myyjä edellyttää, että Ostajan varasto on rakennettu hyvän rakennustavan mukaisesti ja noudattaa RT-ohjekortin ohjeita (LVI 11-10406/ RT 52-10876).

Pellettivaraston rakenteen tulee kestää pellettien painon sekä sivu- että korkeussuunnassa ja puhallustäytössä syntyvän paineen. Puhalluspaine on 0,6 – 1,0 bar. Siilon täyttöputken tulee olla standardin SF54428 liitinosan A kaltainen. Liitinosan A nimelliskoko on DN100. Täyttöputken asennuskorkeus ei saa ylittää 130 cm. Jos se kuitenkin on ylitetty, Ostajan vastuulla on järjestää asianmukainen työskentelytaso. Täyttöliittimen sisäpinnan tulee ehdottomasti olla täysin sileäpintainen standardin mukaisesti. Koholla olevat hitsausaumamat, popniitit tai muut pykälät eivät ole sallittuja putken sisäpinnalla, koska ne aiheuttavat pellettien hajoamista.

Poistoilmaputken läpimitan tulee olla riittävä (suositus Ø 200 mm, min. Ø 160 mm) ja putken tulee olla kiinteästi asennettu. Putken pään tulee ulottua varaston seinälinjan ulkopuolelle ja se tulee varustaa pölysuodattimella tai muodostuva pöly tulee muulla tavoin ohjata pois ympäristöstä. Ostaja vastaa suodatinpussien asennuksesta, toiminnasta sekä kosteudelta suojaamisesta. Suodatinpussin tulee

## PUUPELLETIN TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE 2022

olla kuiva ja ilmaa läpäisevä. Pölysuodattimen puuttuessa poistoilmputken suu suunnataan pois päin työskentelytilasta.

Ostaja vastaa siitä, että pellettivarasto / siilo täyttää Myyjän vaatimukset ja että sinne voi toimittaa tilatun määrän pellettiä. Lisäksi Ostaja järjestää puhallusletkuun mahdollisesti jäävälle pelletille tyhjennysastian tai säkin, johon mahtuu ainakin 120 litraa pellettiä. Ostaja vastaa edelleen siitä, että pellettivarasto / siilo on ennen jokaista toimitusta puhdistettu ja että kerääntynyt hienoaines on tarvittaessa poistettu (kts. kohta 5.).

### 4.3. Säkkitoimitukset

Piensäkkitoimituksissa (16 kg:n muovisäkki) säkit ovat kuormalavalla, joka sisältyy toimitukseen. Suursäkkitoimituksiin (500 kg:n säkki) ei sisälly kuormalavoja. Säkit on siirrettävä kuivaan varastotilaan tai muuten suojattava kosteudelta välittömästi toimituksen jälkeen. Pellettisäkit on varastoitava niin, että ne eivät pääse kosketuksiin veden, lumen tai jään kanssa. Vesisade tai varastossa tiivistyvä kondenssivesi, lumi tai varaston lattian läpi nouseva kosteus on otettava huomioon. Varastointi ja kosteudelta suojaaminen on aina ostajan vastuulla.

1-11 kuormalavan toimituserät puretaan Myyjän kustannuksella ajoneuvon viereen kantavalle alustalle.

Suuremmissa 14, 24 ja 38 lavapaikan toimituksissa Ostaja purkaa kuorman kustannuksellaan ja vastuullaan. Kuorma tulee purkaa asianmukaisella purkuvälineellä. Ostaja voi halutessaan tilata purkutyön Myyjältä lisähintaan.

### 5. Turvallisuus

Pellettivarastojen ja siilojen ilmanvaihdosta sekä tuuletuksesta huolehtii Ostaja. Irtopelletin varastoinnissa siilon sisällä ei saa olla sähkölaitteita eikä materiaaleina saa käyttää staattista sähköä aiheuttavaa materiaalia. Työskenneltäessä suljetussa siilossa tai varastossa on varmistettava riittävä työturvallisuus. Suljetussa tai huonosti tuulettuvassa tilassa on otettava hiilimonoksidi- eli häkäriski huomioon. Ostaja vastaa myös siitä, että polttolaitteet on kytketty pois päältä, jotta pellettitoimitus voidaan suorittaa turvallisesti. Myyjällä on oikeus kieltäytyä toimituksesta, mikäli toimitusta hoitavan henkilön arvion mukaan olosuhteet eivät ole turvalliset tai jos omaisuus on vaarassa vahingoittua.

### 6. Tavarän virhe ja toimitusviivästys

Myyjä vastaa siitä, että pelletit toimitettaessa tai noudettaessa täyttävät määritetyt laatuvaatimukset. Ellei muuta ole sovittu toimitushetki on toimitusmyynnissä pelletin purku Ostajan varastoon ja noutomyynnissä ajoneuvon kuormaaminen. Myyjä ei vastaa vahingosta tai tavarän huononemisesta, joka on aiheutunut esimerkiksi pellettien kostumisesta tai pilaantumisesta Ostajan varastoinnin aikana tai Ostajan laitteissa olevan syyn takia. Pellettien laatuvaatimukset ovat sopimuksen liitteenä. Jos muuta ei ole sovittu, sovelletaan Neova Oy:n verkkosivuilla osoitteessa [www.vapo.fi/pelletti](http://www.vapo.fi/pelletti) olevia puupelletin laatuvaatimuksia.

Myyjä ei vastaa Ostajasta aiheutuvista toimitusviivästyksistä.

Toimituksen tapahduttua Ostaja on velvollinen huolellisesti tarkastamaan vastaanottamansa tavarän laadun. Ostajan on ilmoitettava Myyjälle mahdollisista virheistä viipymättä, mutta kaikissa tapauksissa viimeistään kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Jos reklamaatiota ei tehdä, Ostaja menettää oikeutensa vedota virheeseen. Koska pelletit on tarkoitettu poltettavaksi voi virheen todentaminen käydä mahdottomaksi sen jälkeen, kun tavara on poltettu. Tämän johdosta Ostajan on oman etunsa turvaamiseksi syytä tehdä mahdollinen reklamaatio ennen kuin reklamaation kohteena olevat pelletit käytetään.

Irtopellettitoimituksissa tavarassa on virhe, jos Ostajan varastoon toimitetun pelletin hienoainespitoisuus ylittää viisi painoprosenttia (5 p-%). Myyjä takaa pellettien edellä kerrotun enimmäishienoainespitoisuuden edellyttäen, että siirtoetäisyys autosta Ostajan varastoon on enintään 15 metriä. Tätä pidemmässä siirtomatkoissa tapahtuu enemmän pellettien hajoamista, joten Myyjä ei vastaa tällöin hienoainespitoisuuden lisääntymisestä, ellei muuta ole erikseen tapauskohtaisesti kirjallisesti sovittu.

Säkkitoimituksissa tavarassa on hienoainespitoisuuden osalta virhe, jos pitoisuus pakkauksessa ylittää kaksi painoprosenttia (2 p-%) toimitushetkellä.

Hienoainespitoisuuden mittausta varten otetaan edustava näyte. Näytteet analysoidaan laboratorio-olosuhteissa eurooppalaisen teknisen spesifikaation (ISO 18846) mukaisesti.

### 7. Omistusoikeus ja vahingonvaara

Vahingonvaara toimitettuihin pelletteihin siirtyy Ostajalle toimitushetkellä, kun Myyjän toimittamat pelletit on luovutettu Sopimuksen mukaisesti vastaanottopaikassa tai noudettu Myyjän varastosta tai tehtaalta. Myyjä pidättää erotettavissa olevien pellettien omistusoikeuden, kunnes Ostaja on suorittanut kauppahinnan Myyjälle. Ostaja ei saa luovuttaa pellettejä edelleen tai liittää niitä muuhun omaisuuteensa ennen kuin omistusoikeus on siirtynyt Ostajalle.

### 8. Vastuu vahingosta

Kuluttajansuojalain 5 luvussa on pakottavat säännökset korvausvastuusta ("Sopimusehto, joka poikkeaa tämän luvun säännöksistä ostajan vahingoksi, on mitätön, jollei jäljempänä toisin säädetä").

Myyjä korvaa Ostajalle aiheutuneen välittömän vahingon siltä osin kuin sen osoitetaan aiheutuneen vastaanottohetkellä laatuvaatimukset täyttämättömän pelletin toimittamisesta tai toimitusviivästyksestä. Myyjä ei vastaa Ostajalle aiheutuneista välillisistä ja / tai epäsuorista vahingoista tai niistä aiheutuneista kustannuksista, jollei viivästys tai vahinko johdu huolimattomuudesta Myyjän puolelta. Vahingonkorvaus määräytyy kuluttajansuojalain mukaan. Myyjän vahingonkorvausvastuu rajoittuu virheellisen tai viivästyneen toimituksen arvoon (enintään 5000 €) muissa kuin tahallisuuden tai törkeän tuottamuksen tilanteissa.

Ostajan on vahingon sattuessa tai sen uhatessa ryhdyttävä vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi kaikkiin sellaisiin toimenpiteisiin, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos Ostaja laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi tai estämiseksi, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut Ostajan vastuulla olevista seikoista.

### 9. Ylivoimainen este

Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan osapuolista riippumaton, ennalta arvaamaton, olennaisesti osapuolen sopimusvelvollisuuksien täyttämisen mahdollisuuksiin vaikuttava seikka (mm. sota, kapina, lakko tai pellettien valmistuslaitteistojen rikkoutuminen), johon osapuoli ei kohtuullisina pidettävien toimenpitein ole voinut vaikuttaa eikä sitä tai sen vaikutusta estää.

Ylivoimaisen esteen sattuessa on siitä samoin kuin sen päättymisestä välittömästi ilmoitettava toiselle osapuolelle ja sen vaikutus on todettava yhdessä. Osapuolet eivät vastaa ylivoimaisesta esteestä toiselle osapuolelle aiheutuneista välittömistä tai välillisistä vahingoista eivätkä kustannuksista.

### 10. Sopimuksen siirtäminen

Kummallakaan osapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman toisen sopijapuolen kirjallista suostumusta.

### 11. Kaupan peruuttamisoikeus

Kuluttajansuojalain 6 luvun mukaisesti kuluttajalla on oikeus peruuttaa etämmyntisopimus ilmoittamalla siitä tilausvahvistuksen yhteydessä toimitettavalla peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla elinkeinonharjoittajalle viimeistään 14 päivän kuluttua tavarän tai viimeisen tavaräerän vastaanottamisesta taikka, jos kyse on tavaröiden säännöllisestä toimittamisesta, ensimmäisen tavaräerän vastaanottamisesta.

Peruuttamisoikeutta ei kuitenkaan ole sen jälkeen, kun tavara ei enää ole erotettavissa omana toimituseränä (esim. kun toimituserä on sekoittunut maahan tai toiseen toimituserään).

Jos Ostaja peruuttaa kaupan, Ostaja vastaa siihen mennessä kertyneistä kuorma- ja kuljetuskustannuksista sekä tuotteen takaisinkuljettamisen edellyttämistä kuorma- ja kuljetuskustannuksista. Tilausvahvistuksessa selvitetään tapauskohtainen arvio aiheutuvista tuotteen palautuskustannuksista.

Jos tuote on valmistettu Ostajan erityislaatuvaatimusten mukaisina (poiketen standardituotteesta), ei kaupan peruutus-oikeutta ole.

### 12. Mahdolliset erimielisyydet

Jos sopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi.

Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).